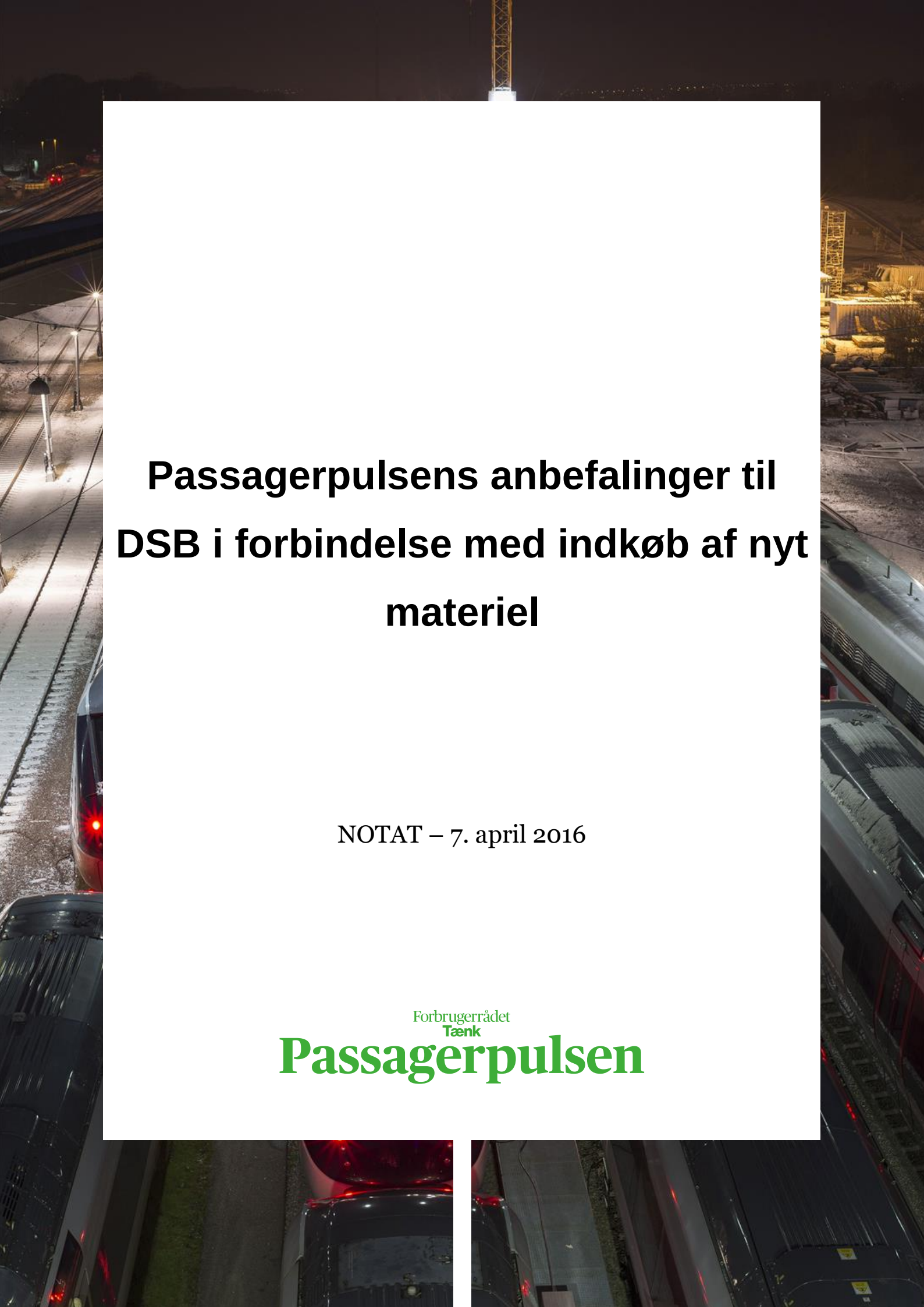




Passagerpulsens anbefalinger til DSB i forbindelse med indkøb af nyt materiel

NOTAT – 7. april 2016

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpulsen

Indhold

1.	Baggrund	3
2.	Passagerernes input til arbejdet med at udvælge Fremtidens Tog	4
2.1	Indstigningsforhold	4
2.2	Pladsforhold	5
2.3	IT og elektriske løsninger	8
2.4	Andre ønsker	10
3.	Om Passagerpulsen	11

1. Baggrund

I forbindelse med DSB's arbejde i 2016 og 2017 med analysering af behovet for og ønsker til Fremtidens Tog blev Passagerpulsens og udvalgte pendlerrepræsentanter inviteret til at give udtryk for passagerernes ønsker og behov.

Passagerpulsens bad pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer, organiseret i Passagerpulsens Interessentforum, samt helt almindelige passagerer, om at komme med deres ønsker og behov til nye tog. Input fra disse er vist på de følgende sider.

Ønskerne skal ses på baggrund af gode og dårlige erfaringer med det nuværende materiel, og det faktum, at Fremtidens Tog vil udgøre rygraden i kollektiv togtrafik i Danmark mange år ud i fremtiden.

2. Passagerernes input til arbejdet med at udvælge Fremtidens Tog

Passagerernes ønsker har vi, for at lette overblikket, valgt at gruppere som følger:

- Indstigningsforhold
- Pladsforhold
- IT og elektriske løsninger
- Andet

Inden for hvert af disse områder er ønskerne/behovene nævnt i rækkefølge efter hvor mange, der har peget på forholdene.

2.1 Indstigningsforhold

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Niveaufri indstigning	Niveaufri indstigning for kørestolsbrugere, barnevogne osv.	Gør adgangen til toget nemmere for passagerer med kørestol, barnevogne, tung bagage osv. Ikke nødvendigt at bruge lift for at kørestolsbrugere kan komme med toget.
Mellemrum mellem perron og tog	Så lille et mellemrum mellem perron og tog som muligt.	Kørestolsbrugere og barnevogne kan lettere selv komme ind i toget.
Brede indgange/dobbeltdøre	Dobbeltdøre, så der er mere plads til ud- og indstigning.	Gør ind- og udstigning hurtigere, således at der opstår færre forsinkelser ved fyldte stationer.
Lift	En automatisk rampe eller lift der kan give kørestolsbrugere adgang ved perronhøjder, der ikke passer til toget.	Sikrer kørestolsbrugere adgang til toget på alle stationer.
Lydlig angivelse af døre	Lydlig/akustisk angivelse af indstigningsdørene, når toget holder stille på perronen.	Det er lettere for blinde og svagtseende at komme ind i toget.

2.2 Pladsforhold

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Mere plads og flysæder	Mere plads ved siddepladserne, herunder benplads, blandt andet ved flere flysæder i stedet for kun gruppepladser som i IC3. Det er dog vigtigt, at der er begge dele.	Man behøver ikke at 'flette ben', som mange oplever at man gør ved gruppebordene i bl.a. IC3, og man kan have mere 'private rum' ved flysæder.
Plads til barnevogne, kørestole og lignende	Større områder (flexområder) til brug for barnevogne, kørestole osv., gerne med niveaufri indstigning. Gerne med almindelige sæder i nærheden til brug for f.eks. børnefamilier med barnevogne.	Bedre tilgængelighed for folk med barnevogne, kørestole og lignende.
Plads til cykler	Bedre plads til cykler, eventuelt i selvstændige cykelrum, som i S-togene. Gerne også plads til tandemcykler og anhængere. Der bør være kapacitet, så man kan have en cykel med, også selvom man ikke har pladsbillet. Det bør desuden være muligt at have cykel med på tog til Tyskland og til Bornholm.	Gør det lettere at bruge toget og cyklen i en sammenhængende rejse.
Bord ved alle sæder	Ved alle sæder bør der være et klapbord eller et fast bord, hvor man kan sidde og arbejde.	Gør det lettere at arbejde på togturen.
Håndvask på toiletter	Håndvaskene i dag er placeret langt ind mod vægen, så der kommer vand på gulvet. Dette bør rettes op. Desuden er der ofte ikke vand i håndvaskene, hvilket bør rettes op.	Gør det mere behageligt og trygt at gå på toilettet i toget.
Zoneinddeling	Opdelingen i almindelige, stille- og familiezoner fungerer godt som de er i dag.	Gør det muligt at opfylde behov for forskellige miljøer i toget.

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Tilgængelighed for kørestole	Gulvet skal være uden trin og ramper, så kørestolsbrugere kan komme til kørestolspladser og toiletter.	Gør toget mere tilgængeligt for kørestolsbrugere og øvrige gangbesværede.
Guidesystem for svagtseende	Gulvet skal udrustes med et guidesystem for svagtseende eller blinde passagerer, så man kan føle sig igennem toget med blindestok.	Gør toget mere tilgængeligt for blinde og svagtseende.
Indstillelige sæder	Sæderne bør kunne indstilles, så de passer til passageren og giver den bedste komfort - ligesom de kan i IC3-togene i dag.	Gør særligt de lange togture mere komfortable.
God plads til bagage	God plads til bagage, også i gulvhøjde. Ikke alle er stærke nok til at løfte bagagen op på 'hattehylden'.	Gør togene mere tilgængelige blandt andet for ældre passagerer.
Info på display	Information om hvor man er henne og om næste information. Desuden også information om forsinkelser på tilstødende forbindelser.	Skaber mere overblik og tryghed i rejsen.
Særlige mobilladestationer	Ladestationer hvor man kan oplade sin mobil, selvom man har glemt sin oplader.	Gør det mere attraktivt at rejse med tog.
Højtalerinformation	Fortsat højtalerinformation på både dansk og engelsk.	Skaber mere overblik og tryghed i rejsen.
Rullegardiner ved alle vinduer	Mulighed for at afskærme sig fra solen. I nogle tog, bl.a. dele af dobbeltdækkertogene findes det ikke i dag.	Gør togrejsen mere behagelig, og gør det muligt f.eks. at hvile sig.

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Mulighed for arbejdsplads	Mulighed for at man kan sidde og arbejde med en computer og lignende. Kræver især gode borde og lysforhold.	Gør det lettere at bruge togturen til at arbejde.
Placering af toiletter	Toiletterne bør forsat være placeret i 'entreen' og ikke i selve kupeen, som i nogle lande.	Gør det mere behageligt at sidde i kupeen.
Universaltoilet	Tilgængeligt toilet der overholder standarder for handicaptilgængelighed, bl.a. ved at sikre manøvrepads foran WC'et. Universaltoiletet på IC4 er et godt eksempel.	Gør toget mere tilgængeligt og trygt for mennesker med handicap.
Et slumreafsnit i tidligste afgang	Folk der pendler tidligt om morgenen efterlyser en afdeling med dæmpet belysning i stillezonen, hvor man kan hvile sig/sove.	Vil gøre det mere attraktivt og rart at pendle tidligt om morgenen

2.3 IT og elektriske løsninger

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Stikkontakter	Stikkontakter til hvert sæde, placeret på en måde, så de er lette at finde og bruge. I IC3 togene i dag, kan de være svære at bruge for passagerer der sidder ud mod gangen.	Gør det lettere at bruge togturen til at arbejde, se film, oplade sin mobiltelefon mv.
WiFi	Der bør være frit og stabilt wifi.	Gør det lettere at arbejde eller at underholde sig i toget.
Bedre læselys	Læselys på alle pladser og gerne mere fokuseret, så det ikke forstyrrer sidemanden. Evt. særlig godt på udvalgte pladser i f.eks. stillezonen.	Gør det lettere at bruge togturen til at læse.
Synligt plads-display	Display der viser pladsreservationer bør placeres, så de kan ses fra alle sæder. I dag kan man ikke se dem fra vinduessæderne.	Gør det lettere at se om ens sæde er reserveret.
Opdatering af pladsdisplay	Displayet bør kunne opdateres undervejs, hvis der sker en reservation af et sæde.	Man behøver ikke at smide folk væk fra et sæde, man har reserveret.
Sensor-døråbning	Godt med døråbning der virker ved 'vink' hvor man ikke skal trykke på en knap, som det er i IC3. Dette bør tages med.	Gør det let at komme igennem med bagage og mindsker risiko for smitte.

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Entertainment	Der bør ikke være ikke distraherende skærme og lignende og ikke lyd, musik, biplyde osv. Man kunne dog lave en løsning, hvor man kunne få adgang via et katalog af film, dokumentarudsendelser osv. via sin egen computer, sin egen tablet osv.	Gør det muligt at slappe af i toget eller arbejde uden at blive distraheret.
Information for svagtseende og blinde	Relevant information om vognnummer, zoner, pladsnumre, toiletters placering, plads til førerhunde og lignende skal være tilgængeligt på punktskrift.	Gør det muligt for svagtseende og blinde at finde rundt.
Information for hørehæmmede	Højtalerinformation skal kunne opnganges af høreapparater via induktiv indfødnings (teleslynge).	Gør det lettere og mere trygt for hørehæmmede at tage toget.
Overførsel af passagerinformation til mobile devices	Passagerinformationssystemet skal være udstyret med et snitsted, som muliggør dataoverførsel via en kommunikations-app på mobile devices, som f.eks. overførsel af data til Smart Phones.	Gør informationen mere tilgængelig for alle passagerer.
Mobilsignaler	Mulighed for at mobilsignaler kan trænge ind i toget, så man ikke får samtaler afbrudt.	Gør det lettere og mere trygt at tale i telefon i toget.

2.4 Andre ønsker

Emne	Ønske/Behov	Fordele ved opfyldelse af ønske/behov
Adgang til vand	Adgang til vand i toget, evt. mod betaling. Denne kan f.eks. ske med rejsekort.	Det er uhensigtsmæssigt, at der ikke er adgang til drikkevand i dag, særlig for ældre og børn.
Mulighed for mad	Salg af mad i toget eller mulighed for pakkeløsninger man kan bestille på forhånd. Man kan evt. få private udbydere til at stå for salget. Man kan eventuelt også indsætte en automat, hvor man kan købe billig, sund mad.	Gør det nemmere og billigere at få mad på togturen.
TSI-PRM-standarder	Alle nye tog bør som minimum leve op til den fælleseuropæiske tekniske specifikation for interoperabilitet inden for handicap-tilgængelighed, TSI-PRM, angående blandt andet indstigningsforhold, toiletforhold, guldareal osv.	Gør toget tilgængeligt for mennesker med handicap, bevægelsesvanskeligheder mv.
God styring af temperaturen	Både varme og ventilation, så det ikke bliver koldt om vinteren og 'sauna' om sommeren.	Sikrer et bedre indeklima i toget.
Behageligt interiør	Behageligt og afdæmpet interiør, som i IC3 eller IR4.	Gør det mere rart at køre med tog.

3. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagerne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- 1. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2016)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2016 (Maj 2016)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (Maj 2016)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (April 2016)
- Togselskabernes rejsetidsgarantier (December 2015)
- Public Transport: Price levels in Europe (September 2015)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2015 (Maj 2015)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (Maj 2015)
- Kundernes tilfredshed med Rejsekortet 2012-2014 (April 2015)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (December 2014)
- Sporarbejder på rejsen (Juni 2015)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
 Studentermedhjælper: Rasmus Markussen
 Kommunikationsmedarbejder: Camilla Dahl
 Ansvarshavende redaktør: Lone Fruerskov Andersen

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk
 Fiolstræde 17B
 Postboks 2188
 1017 København K
 Tlf.: +45 77 41 77 41
 Mail: passagerpulsen@fbr.dk
 Web: passagerpulsen.taenk.dk

